


	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL	PDO-01
Pág. 1 de 3	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	REV. 2
<b>PROCEDIMIENTO PARA DAR INFORMACIÓN AL PÚBLICO</b>		

#### LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Proceso	Usuario	Fecha	Entrega	Recibe
Gestión Documental	Recepcionista de Documentos	01-11-2010	Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso
Gestión Administrativa	Guardia del Instituto	01-11-2010	Administrador S.G.C.	Responsable del Proceso

#### HISTÓRICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta Núm.	Aprobado
0	30/11/2010	Creación del documento	CGDI-38	CGDI
1	21/07/2011	Revisión del procedimiento	CGDI-06	CGDI
2	18/10/2011	Revisión del procedimiento	CGDI-09	CGDI

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
		
Sgos. Damiana Carranco R.	Dr. Víctor Bustamante H.	Crnl. de Policía de E. M. Lic. Marco Salazar Jarrín.
<b>Responsable de Gestión Documental</b>	<b>Administrador del SGC</b>	<b>Director General del ISSPOL</b>


#### 1. OBJETIVOS:

##### 1.1 GENERAL

Determinar la metodología de trabajo del proceso para Información al Público, estableciendo las actividades, tareas, responsabilidades y los requisitos necesarios.

##### 1.2 ESPECÍFICOS:

- Establecer el ciclo de los trámites para la concesión de prestaciones y servicios a los afiliados, asegurados y público en general.
- Determinar los documentos que el afiliado debe entregar a la recepcionista de ventanilla.

	<p style="text-align: center;"><b>INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL</b></p>	<p style="text-align: center;">PDO-01</p>
<p>Pág. 2 de 3</p>	<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p style="text-align: center;">REV. 2</p>
<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO PARA DAR INFORMACIÓN AL PÚBLICO</b></p>		

- Controlar el ingreso y egreso del personal, identificando al público mediante los documentos personales.
- Asesorar al público sobre la ubicación de los trámites, horarios de atención y las unidades administrativas respectivas.

## **2. FINALIDAD**

Emitir disposiciones que permitan unificar los procedimientos de los SERVIDORES que tienen la responsabilidad de dar información al público, para trámites de prestaciones, servicios y necesidades comunicacionales con el personal de las diferentes áreas administrativas del Instituto.

La gestión de atención al público no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del servidor del Instituto, sino que se debe cumplir con las exigencias reglamentarias y legales para la concesión de prestaciones y servicios, ingresos y egresos del público a las dependencias de la entidad.

Para alcanzar este propósito, el servidor en el ejercicio de sus responsabilidades, aplicará este procedimiento, paso a paso.

## **3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES:**


### **3.1 REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN**

#### **1. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN**

El (la) **Recepcionista de Documentos** debe:

- Adoptar una actitud positiva y paciente para atender al público.
- Saludar en forma cordial y cortés con el público.
- Identificar el trámite que desea realizar.
- Solicitar el documento necesario, según el trámite a realizar.
- Revisión de los documentos
- Ingresar el número de cédula de ciudadanía en el sistema informático.
- Asesorar sobre la ubicación del trámite en las diferentes dependencias del Instituto.
- Imprimir y entregar el documento, si se trata de Certificados, Confidenciales y Tablas de Amortización.
- Escanear la documentación
- Entregar la documentación a los diferentes departamentos

### **3.2 INFORMACIÓN SOBRE UBICACIÓN DE UNIDADES Y PERSONAS**

	<b>INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LA POLICÍA NACIONAL</b>	<b>PDO-01</b>
<b>Pág. 3 de 3</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>REV. 2</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA DAR INFORMACIÓN AL PÚBLICO</b>		

El (la) **Guardia del Instituto** debe:

- Saludar en forma cordial y cortés con el público, ya sea que visite en forma personal o llame al teléfono.
- Identificar el motivo de la visita o llamada.
- Asesorar si debe ingresar o pasar la llamada a las dependencias del Instituto o debe recurrir a las ventanillas en Planta Baja.
- Filtrar a las personas que desean ingresar a las dependencias del Instituto, evitando que pasen vendedores.
- Recetar la documentación que llega al Instituto en horario marginal al de trabajo habitual.
- Entregar la documentación receptada, en horario marginal, a la Recepcionista de Ventanilla.

#### 5. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

No.	TAREAS	PARTICIPANTES			
		RECEPCIONISTA DE DOCUMENTOS	GUARDIA DEL INSTITUTO		
1	Adoptar una actitud positiva y paciente para atender al público. Saludar en forma cordial y cortés con el público.	□			
2	Identificar el trámite que desea realizar. Solicitar el documento necesario, según el trámite a realizar.	□			
3	Revisión de los documentos Ingresar el número de cédula de ciudadanía en el sistema informático.	□			
4	Asesorar sobre la ubicación del trámite en las diferentes dependencias del Instituto.	□			
5	Imprimir y entregar el documento, si se trata de Certificados, Confidenciales y Tablas de Amortización.	□			
6	Scanear la documentación Entregar la documentación a los diferentes departamentos.	□			
7	Saludar en forma cordial y cortés con el público, ya sea que visite en forma personal o llame al teléfono. Identificar el motivo de la visita o llamada.		□		
8	Asesorar si debe ingresar o pasar la llamada a las dependencias del Instituto o debe recurrir a las ventanillas en Planta Baja.		□		
9	Filtrar a las personas que desean ingresar a las dependencias del Instituto, evitando que pasen vendedores.		□		
10	Recetar la documentación que llega al Instituto en horario marginal al de trabajo habitual.		□		
11	Entregar la documentación receptada, en horario marginal, a la Recepcionista de Ventanilla.		□		